



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ООО «АКУЛАСТОМ»

/А.М. Джураев/
«01» января 2024г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ - ПАЦИЕНТОВ (И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)

Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее- Правила) определяют внутренний распорядок в Обществе с ограниченной ответственностью «Стоматологическая клиника «Акула» (далее – ООО «АКУЛАСТОМ»), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов (законных представителей). Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29.11.2010г. № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 24.12.2020 года № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Потребителя услуги (далее- Пациента, законного представителя) в Медицинском учреждении, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (законным представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов (законных представителей), а также иных лиц, обратившихся в Медицинское учреждение или его Структурные подразделения (Филиалы), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента (законного представителя), создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок обращения Пациентов в Медицинское учреждение

2.1. При необходимости срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03, с мобильных телефонов «103», «112».

2.2. Медицинская помощь осуществляется непосредственно в Медицинском учреждении по адресу: г. Москва, пр-кт Защитников Москвы, 14, этаж 1, пом. 2Н.

2.3. Медицинская помощь оказывается ежедневно - с 09-00 до 21-00.

2.4. Прием населения генеральным директором Медицинского учреждения ведется по понедельникам- с 13.00 до 15.00.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, Пациент (его законный представитель) обращается к Администратору на информационную стойку, который работает с 09.00 до 21.00 и осуществляет распределение потоков Пациентов.

2.6. Для прохождения медицинского осмотра Пациенты направляются дежурным Администратором к врачам-специалистам. Организация предварительной записи больных

на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении путем электронной записи через портал в сети интернет, тел: 8-(991)-402-51-72 или лично в ресепшне Медицинского учреждения.

2.7. Пациент (его законный представитель) оформляет в установленном законом порядке свое добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, дает согласие на обработку персональных данных.

В целях соблюдения взаимных прав и интересов врача и пациента при проведении амбулаторного приема врача, в Медицинском учреждении может вестись обезличенная аудиозапись (аудиоконтроль амбулаторного приема). Пациент (его законный представитель) предоставляет письменное согласие на обработку биометрических персональных данных, к которым относится: сбор, обезличивание и передача данных с использованием средств автоматизации.

2.8. Медицинская карта Пациента является собственностью Медицинского учреждения и хранится в карто-хранилище. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «АКУЛАСТОМ» без согласования с руководством.

3. Права и обязанности Пациента

Права и обязанности Пациента (его законного представителя) регламентируются в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.5. перевод к другому врачу-специалисту;

3.1.6. обжалование поставленного специалистом диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

3.1.7. добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.8. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.9. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.10. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законами;

3.1.11. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. соблюдать режим работы Медицинского учреждения;

3.2.2. соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Медицинского учреждения для пациентов;

3.2.3. приходить на плановый прием ко врачу (процедуры, исследования) в соответствии с произведенной записью.

Если пациент опоздал на лечебные процедуры и исследования более чем на 5 минут, услуги оказывают при отсутствии записи на прием следующего пациента.

При опоздании пациента на лечебные процедуры и исследования более чем на 15 минут, Администратор Медицинского учреждения перезаписывает его на прием (процедуры, исследования) на другое свободное время в этот же день, а, при отсутствии такового – на другой день и время по согласованию с пациентом.

3.2.4. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

3.2.6. соблюдать установленный в Медицинском учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

3.2.7. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.8. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.2.9. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях

3.2.10. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

3.2.11. бережно относиться к имуществу Медицинского учреждения;

3.2.12. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.13. соблюдать очередность по записи, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.2.14. соблюдать правила запрета курения в Медицинском учреждении и на его территории.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

3.3.1. проносить в здание и служебные помещения Медицинского учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.3. находиться в служебных помещениях ООО «АКУЛАСТОМ» без разрешения;

3.3.4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

3.3.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, а также на территории Медицинского учреждения;

3.3.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского учреждения;

3.3.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.3.8. оставлять детей без присмотра;

3.3.9. выносить из помещения Медицинского учреждения документы, полученные для ознакомления;

3.3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.3.11. размещать в помещениях и на территории Медицинского учреждения объявления без разрешения администрации;

3.3.12. производить фото- и видеосъемку в медицинских кабинетах без предварительного согласия администрации;

- 3.3.13. выполнять в помещениях Медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей в иных коммерческих целях;
- 3.3.14. находиться в помещениях Медицинского учреждения в верхней одежде, грязной обуви без бахил;
- 3.3.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Медицинского учреждения;
- 3.3.16. проносить в здание средства индивидуальной мобильности (самокаты, моноколеса, велосипеды, скейты, санки, детские коляски и т.д.);
- 3.3.17. запрещается доступ в здание Медицинского учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания Медицинского учреждения сотрудниками охраны и (или) силами правоохранительных органов.

4. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов (законных представителей) (далее – граждан) определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Медицинского учреждения от 10.01.2024 года № 2/Ю «Об утверждении положения «О порядке работы с обращениями граждан в ООО «АКУЛАСТОМ».

В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администратору ООО «АКУЛАСТОМ», а также в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационный Журнал обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом РФ об обращении граждан.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. В соответствии с Положением «О порядке работы с обращениями граждан в ООО «АКУЛАСТОМ», письменные обращения, поступившие в администрацию Медицинского учреждения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. Жалобы к качеству оказания платных медицинских услуг, а также нарушение сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения жалобы от Заявителя.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители. В исключительных случаях Генеральный директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего

обращение. Продление срока оформляется Медицинским учреждением, не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.8. Ответы на обращения граждан, присланные на имя главного врача, готовятся на бланке учреждения за подписью главного врача и регистрируются в «Журнале регистрации обращений и отзывов граждан в ООО «АКУЛАСТОМ».

4.9. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

4.10. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию ООО «АКУЛАСТОМ» по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в соответствии с нормами ст.13 Федерального закона РФ от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам в соответственно оформленной нотариально доверенностью.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в электронной медицинской карте.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами РФ.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Медицинского учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского учреждения, другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ. Причинение морального вреда работникам и вреда деловой репутации ООО «АКУЛАСТОМ» влечет ответственность в соответствии со ст.ст.151, 152 Гражданского кодекса РФ. Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред в соответствии со ст.1064 Гражданского кодекса РФ.

6.3. Срок действия данного положения неограничен.

6.4. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждений здравоохранения, в настоящее Положение вносятся изменения в соответствии с установленным законом порядком.